以案说险

请严谨对待“双录”流程

案例介绍

客户李女士于2023年3月投保了一份重疾保险。根据监管要求，保险公司需对现场销售过程关键环节进行同步录音录像（简称“双录”）。李女士认为“双录”只是走个过场，所以在“双录”过程中并未仔细聆听重要内容及相关提示，不假思索地进行了肯定的回答。

保单生效两个月后，李女士反馈营销员销售时告知保单有三个月的犹豫期且主合同有养老保障责任，现发现合同条款与此实际情况不符，继而投诉，要求全额退还所缴保费。客服人员随即调取了李女士投保时的“双录”影像，还原当时销售过程。“双录”影像显示销售人员有清晰告知李女士保单犹豫期的时间及保险责任，且李女士对于上述内容并无疑问且进行了肯定回答，表示清楚相关内容。此客观依据证明了李女士对犹豫期的时间和相关权益，以及保险责任是清楚的，销售人员在销售过程中不存在李女士所诉的误导行为，故无法支持李女士的诉求。

风险提示

投保人在“双录”过程中一定要仔细聆听重要内容提示，客观真实了解保险条款并回答相关问题，不要忽视“双录”重要环节。本案中，李女士对“双录”环节未予重视，错失了解重要保险产品信息的提示过程，这无疑是对自身权利的放弃和损害。

在此提醒广大保险消费者，投保时要认真、严谨对待“双录”流程，在充分了解保险产品信息的前提下做出投保决定，并结合自身实际情况作出准确回答，避免让“双录”走过场，以维护自身合法权益，让保险为幸福生活保驾护航。

（东莞支公司供稿）

AIA 友邦保险
友+同行
兼容进取 消保同行